

Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.

Susanti Marbun

Jhoni Hanny Posumah

Sonny Rompas

ABSTRACT : *Background: The low quality of public services is happening lately is one beam that is directed at the government in providing services to the public. This is evident from the number of complaints from the public, both directly and through the mass media, such as a convoluted procedure, there is no certainty of completion period, costs, requirements that are not transparent, the attitude of officers who are less responsive, etc; giving rise to unfavorable image of the government. Like most of the case, that the level of ease of service, especially for the middle to the bottom is still very low. One of the services that the public is often complained of population administration services. So authors interested in studying how to Improve Employee Performance Services Population Administration in the Department of Population and Civil Registration Manado City. Research Methodology: This study used qualitative research methods through direct observation, interviews with 17 informants related, and documentation assisted with additional instruments such as interview, recording devices, and stationery. Results: Based on performance indicators, namely Productivity, Accountability, Quality of Service, Responsiveness and Responsibility then get the results that Employee Performance in Improving Population Administration Service in the Department of Population and Civil Registration Manado City is quite good, although there are some constraints such as infrastructure which needs to be was added, and the lack of information about the requirements in the management of civil documents. Conclusion: Employee Performance in Improving the Population Administration Services in the Department of Population and Civil Registration Manado based on research that has been done can be said is good enough.*

Key Word : *Employee Performance in Improving the Population Administration Servic*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu proses yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Berdasarkan prinsip pelayanan publik berdasarkan Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman

Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan Pelayanan
- b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan
- c) Keamanan dalam Pelayanan
- d) Keterbukaan dalam Pelayanan
- e) Efisiensi dalam Pelayanan
- f) Ekonomis dalam Pelayanan
- g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan
- h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti kebanyakan terjadi, bahwa tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah masih sangat rendah. Salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan

semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. . Seperti yang tertuang dalam PP Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat (1) “Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah”.

Seperti di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di kota manado, banyak program-program pemerintah yang sudah dijalankan untuk membenahi kinerja pegawai seperti dengan mengeluarkan slogan “Pelayanan Kami Gratis dan Tidak Berbelit-belit” dan mengeluarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) guna memperbaiki sistem yang lama, yang dianggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai-pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota manado dikarenakan proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil pokok bahasan dengan judul : Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (dalam Sujarweni, 2014:6), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Alwasilah (dalam Jauhari, 2010:132), mengatakan bahwa metode kualitatif metode kualitatif memerlukan data kata-kata tertulis, peristiwa, dan perilaku yang dapat diamati.

B. Fokus Penelitian

Sebagaimana telah disebutkan pada bagian pendahuluan di atas bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi

kependudukan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai tersebut, maka digunakanlah konsep Indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto, yaitu : (1) Produktivitas, (2) Akuntabilitas, (3) kualitas layanan, (4) Responsivitas, (5) Responsibilitas.

C. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data primer, ialah data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan para sumber data atau informan penelitian, yang berkenaan dengan Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.
2. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Data sekunder ini berfungsi sebagai pendukung data primer.

D. Informan

Informan yaitu pemberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, yang menjadi informan diambil dan ditentukan berdasarkan *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria

tertentu, Sehingga jumlah informan yang ada sebanyak 15 orang dengan rincian sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas : 1 orang.
- b. Sekertaris Dinas : 1 orang.
- c. Kepala Sub Bagian : 2 orang.
- d. Kepala Seksi : 2 orang
- e. Pegawai : 4 orang
- f. Masyarakat : 5 orang

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut Sugiyono (2010, 223), dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data yaitu : Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Pengamatan (Observasi), adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Data hasil observasi akan melengkapi data primer hasil wawancara.
2. Wawancara (*interview*), adalah kegiatan dialog atau tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Metode/teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi, adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dan juga untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia di lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiarahardjo (dalam Sujarweni, 2014:34), analisis data adalah sebuah kegiatan untuk untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Adapun langkah-langkah dalam analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam sugiyono, 2010:247-253) sebagai berikut :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Dalam penelitian kualitatif reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data

dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penyimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara tersebut perlu diverifikasi. Kemudian kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi.

PEMBAHASAN

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertugas untuk menangani bidang pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi satu-satunya instansi yang dapat menerbitkan dokumen kependudukan. Sangat

banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, Akta-akta catatan sipil semuanya harus Kantor Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Hal ini, menuntut kinerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang cepat tanggap dan cekatan apalagi dalam menghadapi Era Globalitas yang ada, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi dan teknologi membuat kebutuhan masyarakat yang meningkat dan mengalami perubahan. Dan juga dalam menghadapi tuntutan zaman pemerintah dituntut harus melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam menghadapi tuntutan zaman yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyebutkan bahwa "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Selain itu ada juga penerapan E-KTP bagi masyarakat sehingga memungkinkan sistem administrasi kependudukan yang terpusat.

Kinerja pegawai yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program-program pemerintah yang ada. Selain itu, kinerja pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Menurut Wibowo (dalam Pasolong, 2008) bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang “apa” yang dikerjakan dan “bagaimana” cara mengerjakannya.

Untuk itu, menurut Pasolong (2008) perlu adanya pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Dari hasil penelitian yang ada, bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator pengukur kinerja yaitu:

A. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisien, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Produktivitas juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan publik itu memiliki

hasil yang diharapkan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dapat dikatakan sudah baik ini dibuktikan dengan pencetakan dokumen yang mencapai rata-rata 500 per hari. Tentu hal ini merupakan peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaannya juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja. Seperti pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mereka memanfaatkan waktu kerja yang ada sebaik mungkin.

Dan juga ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja diantaranya adalah :

Sikap kerja dan tingkat keterampilan pegawai. Hal ini menyangkut tentang seberapa jauh dia mengetahui bidang pekerjaannya dan apakah dia menyenangi pekerjaannya. Seperti halnya di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado bisa dikatakan sudah baik, karena mereka semua sudah dengan jelas mengetahui bidangnya dan mengetahui Tupoksi masing-masing.

Kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja diantara pegawai. Hal ini bisa mempengaruhi karena dalam menyelesaikan pekerjaan harus di dukung oleh kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja yang baik. Seperti di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado, mereka mempunyai lingkungan kerja yang bagus

serta hubungan kerja yang solid dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tingkat kedisiplinan juga mempengaruhi produktivitas kinerja. Di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Manado tingkat kedisiplinan sudah bisa dikatakan baik, meskipun ada yang terlambat tetapi hanya 1 atau 2 orang karena akan berakibat pada pemotongan gaji tunjangan.

B. Akuntabilitas

yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado akuntabilitas sudah baik mengikuti jenjang karir yang ada. Hal ini juga didukung oleh fungsi pengawasan yang baik dari setiap pimpinan yang ada dinas ini.

C. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2008) banyak pandangan negatif terhadap kualitas layanan publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado kualitas layanan bisa dikatakan sudah baik. Dilihat dari proses pelayanannya yang sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit. Hal lainnya juga dibuktikan dari tingkat kepuasan

dari masyarakat yang baik. Namun jika dari sarana dan prasarana, dibutuhkan perbaikan dan penambahan sarana prasarana untuk lebih menunjang pelayanan.

D. Responsivitas

Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Pasolong, 2008:179). Salah satu yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik adalah tentang lamanya waktu pengurusan yang tidak pasti dan biaya administrasi yang tidak jelas. Untuk itu Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado untuk mewujudkan keinginan masyarakat membuat kebijakan untuk pengurusan 5 hari kerja dan didukung oleh UU No. 24 tahun 2013, bahwa mulai 1 januari 2014 semua pelayanan harus gratis. Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa waktu kepengurusan 5 hari kerja dan pelayanan gratis sudah efektif. Dan pelayanan gratis ini berpengaruh pada kenaikan volume kerja yang ada. Serta adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar pelayanannya juga bisa lebih maksimal. Respon dan daya tanggap dari pegawai Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Manado yang ramah, sopan, dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada menjadi bukti bahwa adanya peningkatan pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

E. Responsibilitas

Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit. Responsibilitas juga dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang sebagian besar sudah memberikan respon positif sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan baik.

Namun, ada sebagian masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada, ini dikarenakan ada beberapa syarat yang dirasa berat oleh masyarakat seperti perlu adanya keputusan pengadilan dalam pengangkatan anak. Dan juga Keterbatasan informasi tentang syarat-syarat pengurusan dokumen kependudukan terutama masyarakat yang berada di kepulauan, sehingga ada masyarakat yang harus balik dengan tangan kosong karena keterbatasan informasi tersebut menyebabkan masyarakat tidak bisa mengurus dokumen kependudukan dikarenakan berkas yang tidak lengkap. Selain itu, Hal ini juga menyebabkan

sebagian berkas-berkas yang sudah terlanjur dimasukkan namun harus dipending di bagian back office karena berkas yang dimasukkan tidak lengkap. Jika berkasnya dipending masyarakat tidak bisa mengetahuinya dengan cepat, selama ini masyarakat hanya dapat mengetahuinya pada saat mereka kembali untuk pengambilan berkas 1 minggu kemudian. Tidak hanya itu, masalah lain yang juga dihadapi adalah ada sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang membutuhkan pengadaan dan perbaikan seperti penambahan kursi ruang tunggu di loket pengambil, perbaikan AC di loket pengambilan, Penambahan alat untuk pencetakan E-KTP karena saat ini alat yang tersedia di loket pemasukkan berkas hanya 1, dan lain-lain.

F. Faktor-faktor penghambat/ kendala dalam pelayan

a. Dari Pihak pegawai

- Emosi dari masyarakat.
- Pegawai bagian data base masih sangat kurang.
- Fasilitas yang masih perlu ditambahkan, misalnya saja di bagian E-KTP hanya satu. Sehingga itu berdampak pada lamanya waktu pembuatan E-KTP yaitu 2 minggu, atau tempat duduk pada ruang pengambilan yang masih kurang, AC yang perlu diperbaiki karena sudah tidak berfungsi.
- Masih didapati data ganda seperti NIK yang ganda.

b. Dari Pihak Masyarakat

- Sebagian Syarat yang dirasa berat oleh masyarakat Misalnya adanya keputusan pengadilan pada pengangkatan anak yang masih banyak belum diketahui oleh masyarakat.
- Keterbatasan informasi tentang syarat-syarat pengurusan berkas, terutama yang berada di pulau. Misalnya adanya saksi pada pembuatan akta kelahiran.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah baik, apalagi dari segi produktivitasnya sudah mengalami peningkatan. Pegawai dapat mencetak dokumen kependudukan rata-rata mencapai 500 berkas perhari. Tentu saja hal ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.
2. Untuk akuntabilitas sudah baik, tetapi masih ada sebagian masyarakat yang komplain karena sebagian syarat yang dirasa berat dan ada juga yang belum tahu tentang syarat-syarat kepengurusan berkas yang ada.
3. Untuk kualitas layanan sudah cukup baik, tetapi masih diperlukan pengadaan dan perbaikan sarana prasarana penunjang pelayanan yang ada. Selain itu, diperlukan

juga penambahan pegawai pada bagian data base, dikarenakan hanya ada 1 pegawai yang bertugas pada bagian data base.

4. Pada aspek responsivitas juga mengalami peningkatan, hal ini dilihat dari sudah efektifnya pelayanan gratis dan lama kepengurusan 5 hari kerja. Namun, untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado perlu membuat website resmi, karena sejauh ini website resmi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado belum ada.
5. Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa responsibilitas sudah baik. Tetapi ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan pegawai dalam menyikapi berkas yang dipending di bagian back office.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

1. Untuk kinerja dalam hal produktivitas agar lebih ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.
2. Lebih Mengintensifkan sosialisasi dengan masyarakat terkait persyaratan yang

diperlukan dalam kepengurusan berkas administrasi kependudukan.

3. Pengadaan dan perbaikan sarana prasarana yang ada, dan juga penambahan tenaga ahli terutama pada bagian data base agar kualitas layanan bisa lebih baik lagi.

4. Menyediakan website resmi sendiri bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado.tidak melaksanakan tugas sebagaimana yang telah ditetapkan.

5. Membuat alternatif semacam sms banking dan Costumer Service untuk data-data yang depending di bagian back office karena berkasnya tidak lengkap, agar masyarakat bisa mengetahui dan melengkapi berkasnya.Untuk penyaluran Dana BOS ini, sebaiknya pemerintah daerah dalam hal ini Tim Manajemen BOS daerah langsung saja membagikan bantuan kepada sekolah yang menerima, dan langsung saja memberikan pertanggungjawaban anggaran serta teknis penggunaann anggaran seperti apa, agar tidak terjadi penyelewengan dan tetap terkontrol.

DAFTAR PUSTAKA

Jauhari, Heri, 2009, *Panduan Penulisan*

Skripsi Teori dan Aplikasi, Bandung :
Pustaka Setia.

Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi
Publik*, Makasar : Alfabeta.

Pasolong, Harbani, 2012, *Metode Penelitian
Administrasi Publik*, Makasar : Alfabeta.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,
Bandung : Alfabeta.

Sujarweni, V, Wiratna, 2014, *Metode
Penelitian : Lebih Lengkap, Praktis, dan
Mudah*, Yogyakarta : Pustaka Baru
Press.

Suwatno, H dan Juni, Doni, Priansa, 2011,
*Manajemen SDM dalam Organisasi
Publik dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Sumber Lain

1. *Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentan Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
2. *Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*
3. *Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.*
4. *Undang-Undang No. 25 tahun 2005 tentang pelayanan publik.*
5. *Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.*
6. *Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan E-KTP berbasis NIK secara nasional.*
7. *Peraturan Walikota Manado Nomor 11 tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*